



Communities and the information society in Africa
Communautés et société de l'information en Afrique

EVALUATION AND LEARNING SYSTEM FOR ACACIA

EVALUATION DU PROJET

**« INTRODUCTION DES TECHNOLOGIES
DE L'INFORMATION ET DE LA COMMUNICATION
DANS LA GESTION ET LA REHABILITATION DES TERROIRS VILLAGEOIS »**

Rapport Final

Janvier 2001

**Préparé par Mme Ramata Aw Thioune, Evalueur –Chercheur Elsa/Acacia/BRACO
Avec la collaboration de Adama Ndiaye, Chercheur /FRAO-Dakar**

RESUME

En partenariat avec la FRAO et le GADEC, et avec le support du CRDI, la stratégie Acacia est expérimentée, depuis 2 ans, dans la problématique de la “Gestion et la Réhabilitation des Terroirs Villageois” (GRTV)¹ dans la région de Tambacounda, dont l’enjeu pour son développement se pose, dans une large mesure, en terme d’accès des populations rurales et de leurs élus aux moyens d’information et de communication.

L’objectif de cette évaluation est d’analyser sur la base d’informations obtenues auprès d’un échantillon d’individus, à partir de guides d’entretien et de récits d’itinéraire, les performances du projet en termes d’activités, de produits, de processus et méthodes mises en œuvre pour l’introduction des TIC dans la GRTV mais aussi de tirer les leçons de cette expérience sur l’introduction des TIC en zone rurale, cela en fonction des préoccupations de cette évaluation.

C’est ainsi qu’un certain nombre de constats peuvent être faits :

- Il est possible, d’introduire les TIC dans la démarche de la GRTV et en zone rurale. L’environnement technique est favorable mais il est nécessaire de prévoir un système de maintenance adéquat
- Les populations ont une bonne disposition à l’innovation et montrent des indices d’appropriation des TIC mais les conditions de la durabilité économique ne sont encore réunies
- Il est important de tenir compte du “temps social” nécessaire pour une appropriation effective des outils mais aussi des processus, si l’on veut éviter de tirer des conclusions hâtives quant à la disposition des populations rurales à l’innovation
- Une bonne stratégie de formation et de sensibilisation est nécessaire pour l’utilisation des TIC par les communautés mais aussi pour instituer un système de collecte et de traitement de données permettant de documenter rigoureusement les processus, dans une perspective d’apprentissage.

¹ La GRTV (Gestion et réhabilitation des terroirs villageois) est définie par le GADEC comme étant une approche de développement participatif et durable qui tient compte des ressources naturelles et humaines, de leurs potentialités et contraintes, des problématiques qui se posent dans les terroirs, des dynamiques, des opportunités d’action, des acteurs et des inter relations entre les ressources, activités et acteurs (internes et externes).
Ramata Aw Thioune, Elsa/Acacia

TABLE DES MATIERES

RESUME	2
TABLE DES MATIERES.....	3
LECONS APPRISES/RECOMMANDATIONS.....	4
LISTE DES SIGLES ET ABBREVIATIONS.....	5
INTRODUCTION	6
METHODOLOGIE.....	6
LIMITE DE L’EVALUATION.....	7
I- ATTENTES DES DIFFERENTS ACTEURS DU PROJET.....	8
1-1- ACTEURS DU PROJET.....	8
1.2- ATTENTES DES ACTEURS VIS-A-VIS DU PROJET.....	8
II- LES REALISATIONS DU PROJET.....	10
2.1) ACTIVITES PREVUES ET REALISEES.....	10
2.2 ACTIVITES PREVUES ET NON REALISEES/ACHEVEES.....	15
2.3 ACTIVITES NON PREVUES ET REALISEES	15
2.4 LES FACTEURS FAVORABLES :	16
2.5 LES FACTEURS NON FAVORABLES DANS L’EXPERIMENTATION	17
III- PERTINENCE DES SOLUTIONS TECHNOLOGIQUES.....	19
3.1 <i>PERTINENCE DES APPLICATIONS</i>	19
3.2 <i>PERTINENCE DU PLATEAU TECHNIQUE</i>	20
IV - POINTS D’ENTREE	21
V- UTILISATION DES PRODUITS ET SERVICES DES CIC	22
5.1 TYPOLOGIE DE SERVICES OFFERTS ET DEMANDES.....	22
5.2 TYPOLOGIE DES UTILISATEURS DES SERVICES ET PRODUITS	23
VI- VIABILITE	25
6.1 VIABILITE TECHNIQUE.....	25
6.2 VIABILITE FINANCIERE ET ECONOMIQUE	26
6.3 VIABILITE SOCIALE.....	27
VII- PERTINENCE DES APPROCHES PARTICIPATIVES.....	29
VIII- MONTAGE INSTITUTIONNEL.....	30
CONCLUSION	32
ANNEXES.....	34
BIBLIOGRAPHIE :	49

LECONS APPRISES/RECOMMANDATIONS

- **Méthodologie**

- Les approches participatives sont pertinentes pour l'appropriation des TIC par les communautés de base
- Cependant le processus d'apprentissage risque d'être dilué si les activités s'étirent dans le temps.

- **Faisabilité**

- Il est bien possible d'introduire et de diffuser les TIC dans les zones rurales : l'infrastructure technique de base existe et les communautés semblent montrer un intérêt certain pour ces outils,
- Cependant une démarche systématique de sensibilisation est nécessaire pour que ces communautés puissent découvrir les opportunités réelles qu'offrent les TIC pour la promotion économique et sociale

- **Planification du projet :**

- Il est nécessaire de tenir compte dans la planification de projet du "temps social" incorporant les impondérables, le temps de familiarisation avec les TIC qui sont des innovations techniques introduites dans des contextes particuliers.
- Les équipements devraient être testés avant de les installer dans les sites ruraux où le problème de maintenance se pose avec acuité, pour déceler à temps les défauts (défauts de fabrication, problèmes de configuration, de compatibilité des applications, etc.)
- Prendre en compte la maintenance des équipements dans le budget de projet

- **Suivi et institution d'un processus d'apprentissage**

- Réunions à instituer au niveau local sous formes d'ateliers de suivi-évaluation avec les communautés et le management de projet et présence plus marquée du CRDI dans le processus
- Initier un système de collecte et de traitement des données statistiques : mettre en place une base de données. Cette base de données doit être régulièrement mise à jour en fonction de l'expérimentation en vue de l'établissement et du suivi des indicateurs pertinents (typologie des usages des utilisateurs, évolution des besoins en information et communication des communautés,
- Développer des outils prospectifs et prévisionnels: faire des études de marchés, établir des comptes d'exploitation prévisionnels dans un souci d'avoir des indicateurs permettant de déterminer la taille optimale d'un CIC, dans une perspective de pérennisation
- Nécessité d'alléger les procédures administratives et de décentraliser la prise de décisions

LISTE DES SIGLES ET ABBREVIATIONS

ACACIA	Communautés et société de l'information en Afrique
CIC	Centre d'information communautaire
CID	Centre d'information et de documentation
CERP	Centre d'expansion rural polyvalent
CLPCOP	Comité local de pilotage et de concertation des producteurs
CRDI	Centre de recherches pour le développement international
DP	Diagnostic participatif
ELSA	Evaluation and learning system for Acacia
FRAO	Fondation rurale pour l'Afrique de l'Ouest
GADEC	Groupe d'action et d'entraide communautaire
GIE	Groupement d'intérêt économique
GPF	Groupement de promotion féminin
GRTV	Gestion et réhabilitation des terroirs villageois
PACS	Protocole d'accord fixant les conditions de la subvention
PFR	Point focal régional
PROMER	Promotion de la micro entreprise rurale
SAS	Stratégie nationale Acacia au Sénégal
SENELEC	Société nationale d'électricité du Sénégal
SIC	Système d'informations communautaire
SONATEL	Société nationale de télécommunication du Sénégal
TIC	Technologies de l'information et de la communication

INTRODUCTION

Dans le cadre du programme Acacia et en partenariat avec la FRAO, le GADEC et les populations de la région de Tambacounda, le projet “Introduction des TIC dans la GRTV” communément appelé “Acacia/GRTV” a été expérimenté.

L’objectif de cette recherche est de mener des interventions visant l’utilisation des TIC et d’en apprécier les impacts sur l’état et les modes de gestion des ressources des terroirs, généralement sur les activités économiques et socio-éducatives des populations tout en validant des paramètres liés à l’acceptabilité des innovations et à leur appropriation par les différents acteurs.

Elle est mise en œuvre dans les sites de Makacoulibantang et de Sinthiou Malem², depuis deux (2 ans)

L’objectif de l’évaluation est d’analyser sur la base d’informations obtenues auprès d’un échantillon d’individus et d’acteurs impliqués dans ce projet, à partir d’outils de collecte qualitatifs et de méthodes de collecte d’information qualitatives (de guides d’entretien individuels et collectifs, de récits d’itinéraire, etc.), les performances du projet en termes d’activités, de produits, de processus et méthodes mises en œuvre pour l’introduction des TIC dans la GRTV mais aussi de tirer les leçons de cette expérience sur l’introduction des TIC en zone rurale, cela en fonction des préoccupations de cette évaluation consignées dans les termes de référence, **en annexe 2**.

Ce présent rapport présente les résultats de l’évaluation sous un angle essentiellement d’apprentissage en s’efforçant d’indiquer un certain nombre de recommandations qui s’adressent aux différentes parties prenantes, pour améliorer les performances du projet.

METHODOLOGIE

Elle comporte quatre étapes principales :

- I. une étape de détermination des objectifs de l’évaluation (du 18 au 23 juin 2000) : Dans cette étape plusieurs parties prenantes ont été identifiées et rencontrées : CRDI, FRAO, GADEC, populations locales des sites, les membres du front focal régional de la stratégie Acacia au Sénégal, le chef d’agence de la Sonatel, la société civile à Tambacounda (ONG, associations), l’administration locale, etc.
- II. Les préoccupations de ces acteurs ont été traduites en termes de référence, après identification des priorités et ces termes de référence ont été amendées par les différentes parties prenantes et ces objectifs sont traduits en questions d’évaluation (voir la matrice d’évaluation, annexe 3) qui sont aussi validées par les différentes parties prenantes

² Initialement il avait été retenu de mener cette expérience dans 3 sites: Maka Coulibantang, Sinthiou Malem et Kothary. Le site Kothary n’est pas encore fonctionnel du fait de malentendu entre le Gadec et les populations de ce village sur la participation de chaque partie dans la construction du local devant abriter le CIC. Les plateaux techniques (équipements informatiques complets et accès à Internet) ont été installés respectivement en décembre 99 et avril 2000 à Sinthiou Malem et Maka Ramata Aw Thioune, Elsa/Acacia

- III- La collecte des données qui est faite d'une manière participative, avec des outils essentiellement qualitatifs, sur la base des objectifs et questions de l'évaluation. Cette collecte est menée dans la période du 17 au 25 septembre 2000 et selon le processus suivant:
- Entretien avec les différentes structures administratives et les représentants de la société civile à Tambacounda.
 - Dans les sites, organisation de réunion de groupe, en plénière, réunion ayant enregistré la participation des différentes composantes de la communauté d'accueil des CIC
 - Durant la réunion en plénière, des répondants-clé ont été identifiés (individus, représentants d'organisations et d'institutions locales, groupes spécifiques, etc) et des interviews individuels et collectifs ont été réalisées sur de guides d'entretien élaborés à partir des questions d'évaluation contenues dans la matrice d'évaluation.
 - Après la collecte des données, une séance de restitution des résultats et des constats à chaud a été faite avec les principales parties prenantes, en présence de la plupart des interviewés, ceci dans un but de validation
- IV- La rédaction du rapport d'évaluation, aussi faite de manière participative (avec la collaboration de la FRAO, bénéficiaire de la subvention). Notons ici que les résultats sont présentés selon les thèmes abordés dans l'évaluation en mettant en évidence les constats et les recommandations . Les effets sont analysés de manière transversale tout au long du texte.

LIMITE DE L'EVALUATION

Les supports de collecte de données utilisés sont exclusivement qualitatifs (guide d'entretien) mais participatifs.

C'est un choix délibéré qui se justifie cependant par la nature des objectifs de l'évaluation, qui tournent essentiellement autour des processus et approches mis en œuvre dans le cadre de ce projet.

I- ATTENTES DES DIFFERENTS ACTEURS DU PROJET

La mesure des performances du projet est être faite en fonction des résultats attendus du projet mais aussi en relation avec les attentes des différents acteurs impliqués dans le processus d'expérimentation de l'introduction des TIC dans la démarche de la GRTV.

1-1- Acteurs du projet

Les principaux acteurs de cette expérimentation sont les suivants:

- Initiateurs du projet (GADEC, FRAO, CRDI)
- Populations
- Comités de pilotage
- Gérants des CIC
- Comité de pilotage du PFR/SAS
- Administration locale: services techniques et administratifs
- Le secteur privé et la société civile (PROMER, entre autres)

1.2- Attentes des acteurs vis-à-vis du projet

Les attentes des acteurs autour du projet peuvent être appréhendées selon les différents moments/étapes du projet , en fonction du déroulement du processus d'expérimentation.

1^{er} moment : avant l'installation du plateau technique

2^{ème} moment : après l'installation du plateau technique

A- avant l'installation du plateau technique

Dans cette étape, les acteurs concernés sont essentiellement le CRDI, la FRAO, le GADEC, les principaux services techniques de l'administration, les populations des villages ciblés par le projet que sont Sinthiou Malem, Maka Coulibantang, Kothiary.

- Les attentes du CRDI et de ses partenaires dans la recherche découlent de l'hypothèse générale de l'Initiative ACACIA à savoir que les TIC peuvent aider à accélérer le processus de développement économique et social. Plus spécifiquement, l'hypothèse de travail de la FRAO et du GADEC dans le cadre de ce projet est d'identifier les articulations pouvant exister entre d'une part l'objectif de combler le retard des communautés de la région de Tambacounda en matière de TIC et d'autre part les problématiques de développement qui se posent aux organisations communautaires de base, selon la démarche GRTV. Et ces attentes sont traduites dans le PACS par un certain nombre de résultats à atteindre (réf. annexe 1).

- Par ailleurs, dans chacun des sites du projet, des diagnostics participatifs (DP) ont été menés et ces DP ont relevé la nécessité de développer des applications informatiques, pour améliorer la gestion des ressources naturelles, la gouvernance locale, le système de santé communautaire et pour promouvoir la création d'emplois et l'entrepreneuriat local, entre autres.

B- Après installation du plateau technique

Cette seconde étape débute avec l'installation des équipements et des attentes et besoins nouveaux sont apparus:

- le comité de pilotage du PFR de la SAS a exprimé des besoins de formation pour une meilleure maîtrise des TIC dans le but de bien mener sa mission de cadre de concertation et dans ses activités de sensibilisation pour la promotion de l'utilisation des TIC dans une grande échelle notamment dans les collectivités locales. Cependant, ce comité fonctionne par intermittence et est tiré par un noyau d'acteurs qui ont exprimé des besoins de renforcements de ses capacités financières et techniques, managériales et de leadership
- l'administration à travers ses différents services techniques, exprime le besoin d'une meilleure intégration des collectivités locales dans le processus d'introduction des TIC et une extension de l'expérimentation notamment dans les zones d'émigration et dans les zones enclavées pour d'une part valoriser leur ressources mais aussi pour faciliter à ces collectivités, la recherche de partenaires dans le cadre de la coopération décentralisée dans le but de mettre en œuvre leurs plans de développement locaux.
- les structures d'encadrement de la société civile tel que le PROMER qui ambitionne de développer l'entrepreneuriat rural a émis le vœu de voir s'institutionnaliser les relations du projet avec ses partenaires et espère tirer profit de l'expérimentation pour développer son action envers les entrepreneurs ruraux, car ayant dans son programme un volet d'installation de télécentres privés dans les zones d'émigration et de production de produits d'exportation (gomme, produits de l'apiculture, karité, néré, etc). Dans cette perspective le PROMER espère avoir de l'assistant de recherche du programme une indication des conditions de rentabilité financière d'un télécentre privé en milieu rural.
- La maison des éleveurs, par la voix de ses représentants, exprime aussi le besoin d'une formation de ses membres notamment à l'utilisation des TIC pour saisir toutes les opportunités qu'elles offrent, plus spécifiquement pour améliorer la production de lait et de viande de ses membres, grâce à l'accès à des informations pertinentes

II- LES REALISATIONS DU PROJET

Le caractère expérimental du projet implique une démarche itérative qui est à la dimension des défis à relever.

Le processus d'expérimentation des TIC dans la GRTV a été participatif et itératif et se résume en 4 phases principales: une phase de diagnostic du système d'information et de communication communautaire (SIC), une phase de caractérisation du SIC en rapport à ce milieu, une phase d'identification et d'analyse des solutions technologiques potentielles, une phase d'expérimentation et d'adaptation des solutions technologiques identifiées.

Toutes ces phases devront être documentées sous forme écrites et/ou de supports audio visuels. De plus, des activités d'apprentissage et de partage des expériences de la démarche participative sont prévues.

2.1) Activités prévues et réalisées

- **Etudes- diagnostics participatives des systèmes d'information et de communication:**

Ces activités ont été menées dans les 3 sites retenus, après une phase d'identification; il s'agit des villages de Kothiary, de Maka et de Sinthiou Malem, terroirs villageois, objets des interventions du programme GRTV.

Ces études-diagnostic ont été réalisées dans les sites du projet pour identifier et choisir des solutions technologiques complémentaires au système traditionnel de communication, solutions susceptibles de lever les contraintes d'accès à l'information et à la communication des populations dans ces zones.

Et ces études ont permis:

- d'identifier les possibilités ou conditions favorables à l'introduction des TIC:
 - existence d'un programme national d'électrification rurale qui touche les villages de Maka et de Sinthiou. Notons que le village de Maka est maintenant électrifié
 - programme national d'extension du réseau téléphonique notamment dans les communautés rurales,
 - bonne disposition de la population à l'innovation (installation de lignes téléphoniques privées, de la télévision en l'absence même de l'électricité),
 - connaissance par certains membres des communautés villageoises du fax, etc.
- d'identifier les avantages, contraintes et limites des systèmes de communication existants

- de dresser les besoins complémentaires et prioritaires des populations en matière d'information et de communication en relations avec leurs ressources et leurs activités,
- d'identifier les opportunités d'actions pour améliorer les SIC existants pour introduction des TIC.

Ces études sont faites avec la participation des populations de ces terroirs mais aussi avec des acteurs de la société civile, ONG, presse, membres d'associations de base, services décentralisés de l'administration.

- **Ateliers de caractérisation des Systèmes d'information et de communication (SIC) dans ces terroirs villageois**

Ces ateliers ont fait ressortir la co-existence de systèmes et moyens de communication traditionnels et modernes, classiques.

SIC traditionnels: Les moyens de communication sont le Tabala³, la marche, le cheval et l'âne. Mais ces moyens traditionnels ont une portée très limitée (villages environnants seulement) et leur usage est très limitée en particulier pour ce qui est du Tabala. Ces moyens traditionnels ne servent en général qu'à véhiculer des informations très spécifiques notamment d'ordre social, et moins économique.

SIC modernes: Les supports sont la radio, le téléphone, la télévision, les affiches.

D'une façon générale, les populations n'ont aucune influence sur ces moyens principalement en ce qui concerne la radio et la télévision où elles ne sont que réceptrices, quand toutefois les signaux parviennent aux terroirs.

- **Ateliers d'innovation**

Cette phase correspond à un début de réponse aux attentes des acteurs et populations telles que ressorties du DP.

La combinaison des résultats du DP, faisant ressortir les besoins des populations, et de ceux des ateliers de caractérisation, faisant ressortir les moyens de communication disponibles, a permis d'identifier des solutions technologiques pour contribuer dans une démarche GRTV à la valorisation des ressources locales.

Quatre étapes principales sont intervenues dans le processus de mise au point des innovations

- 1- la définition des solutions potentielles aux contraintes
- 2- la conception de prototypes ou maquettes répondant aux besoins
- 3- le test des maquettes
- 4- la validation et finalisation des outils

³ Le Tabala est un grand tambour avec une lanière spéciale pour faire passer des messages particuliers. En fonction du nombre de coups, les initiés peuvent décoder le message et en assurer la diffusion. Il existe plusieurs types de Tabala: celui des jeunes, de l'imam de la mosquée, du chef de village et de la chasse.

Pour la conception des solutions technologiques, grâce à l'appui du programme Acacia, un cadre de collaboration a été formalisé, entre le projet et des chercheurs de l'Université de Dakar notamment le département de mathématiques-informatique.

Ces chercheurs ont conçu, à partir du logiciel ACCESS, des solutions technologiques sous forme d'applications informatiques au profit des centres d'information et de communication villageois.

Au cours de ce processus de collaboration, les applications suivantes ont été produites:

- une application de support à la gestion financière des projets ruraux: cette application devrait servir d'aide à la prise de décision en matière de finances et de gestion, aux producteurs et autres acteurs de développement. Il comprend ainsi des outils de calcul de rentabilité de projet, d'établissement de comptes d'exploitation prévisionnels, de gestion prévisionnelle de stocks, de détermination des amortissements, d'établissement de bilan, etc
- un CD-Rom d'auto-formation en formulation et gestion de projet: Il doit permettre à tout producteur ou acteur de développement, analphabète d'apprendre une démarche d'identification et d'élaboration de projet, de formulation de requête de financement et de tenue de comptes d'exploitation. Il utilise les ressources du multimédia en insérant un commentaire oral en langues nationales sur un texte fortement illustré qui décrit les principales étapes d'élaboration d'un projet ou d'une requête et visualise les outils de tenue de compte
- une base de données sur les compétences en formation agricole et rurale: Il met à la disposition des producteurs ruraux un répertoire facilement utilisable et qui leur fournit les institutions ou personnes- ressources qui dispensent des formations dans les domaines qui les intéressent, tant au niveau national que régional.
- un registre médical informatisé pour les postes de santé ruraux: Cette base de données ainsi conçue par les informaticiens, permettra aux infirmiers d'enregistrer quotidiennement, les différents types de consultations (générales, natales et prénatales) et de procéder plus facilement à des traitements statistiques pour déterminer par exemple le taux de prévalence de certaines maladies et d'organiser des systèmes d'interventions adéquats en cas de nécessité. Cette base de données pourrait alors servir, entre autres, de système d'alerte contre certaines maladies.
- un CD-ROM d'information, d'éducation et d'information (IEC) en santé, hygiène et environnement: Il devrait permettre aux instituteurs de concevoir un module adapté d'éducation en hygiène et environnement pour les enfants et les populations rurales. Le CD-ROM, commenté en langues nationales, visualise avec des dessins, schémas,

images et explications, les risques en hygiène et santé contenus dans les pratiques locales et les procédés permettant de les réduire pour améliorer l'environnement local

- **L'installation des plateaux techniques dans les sites du projet et au GADEC**

Dans chaque site, un lot d'équipements a été installé⁴. Ce lot comprend

- un ordinateur multimédia
- une imprimante
- un onduleur
- un modem
- un ventilateur
- un groupe électrogène (en attendant l'électrification)
- une moto de liaison (affectée au coursier pour la sensibilisation et les activités de promotion et de sensibilisation dans les villages polarisés)
- un mobilier de bureau

Ces plateaux techniques ont été acheminés au GADEC par la FRAO depuis août 1999 et ensuite au niveau des sites en décembre 1999. Seulement pour Maka Coulibantang, l'installation n'a pu avoir lieu qu'en Avril 2000, à cause de problèmes de choix du site (problèmes internes à la communauté bénéficiaire, qui est responsabilisée pour le choix du site du plateau technique).

Ces plateaux techniques devront contribuer à faciliter les transactions commerciales, offrir un cadre d'échanges et de communication entre des acteurs appartenant à des terroirs différents.

- **La capitalisation et documentation des différentes étapes du processus:**

La capitalisation des activités, démarches et processus des différentes phases du projet est amorcée par la FRAO et le GADEC.

- C'est ainsi que les documents écrits portant sur les ateliers de DP, de caractérisation et d'innovation ont été édités par la FRAO. Ces documents écrits sont complétés par des documents audiovisuels (films). Ils décrivent les processus, facteurs favorables et contraintes rencontrées dans la mise en œuvre du projet.
- En outre, la FRAO a participé à la rencontre de "Bamako 2000" et a présenté la démarche et les différentes approches méthodologiques utilisées pour l'introduction des TIC dans les terroirs villageois, dans le cadre des activités d'apprentissage et de partage des expériences.
- Le projet et ses résultats ont été présentés aussi au forum sur la téléphonie rurale (Ruralcom 99) tenu à Cotonou en décembre 99, au dixième congrès Mondial de l'IAALD tenu à Dakar en janvier 2000
- De plus une présentation a été effectuée par l'équipe du projet lors du « Global Knowledge Conference » (GKII) tenue à Kuala Lumpur en mars 2000

⁴ Sauf à Kothary où le matériel disponible n'est pas encore installé à cause de malentendus qui ont longtemps subsisté entre ce village et le GADEC concernant l'abris du site.

- **Les renforcements de capacités**

- Pour cette phase expérimentale, le projet a eu à recruter un assistant de recherche (pour la durée du projet) et deux stagiaires pour une courte période. L'assistant de recherche devrait servir de tampon entre le FRAO et le GADEC mais aussi appuyer les acteurs et suivre le processus mis en œuvre dans les sites du projet
- Les stagiaires sont chargés d'appuyer le staff du projet dans la documentation des effets de l'introduction des TIC dans la gestion des ressources des terroirs villageois (sites du projet)
- Les gérants des CIC ont bénéficié de formation, quoique sommaire, pour l'utilisation d'applications informatiques: Tableur (Excel), Traitement de textes (WinWord) et la navigation dans Internet.
- L'assistant de recherche a bénéficié de plusieurs stages de formation notamment en Webmaster, en Techniques d'animation et de formation
- La formation d'acteurs du cadre de concertation de la SAS dans les méthodes participatives de diagnostic des SIC et d'évaluation de projets. Sur ce plan, un certain nombre d'acteurs de la société civile et de l'administration locale (formant un noyau dur de 5 acteurs) ont participé à ces formations et ils semblent avoir acquis les outils de diagnostic participatif des SIC et certains estiment avoir acquis la capacité de lecture des contraintes de communication dans un milieu donné. C'est le cas précisément à Tambacounda d'un enseignant, directeur d'école, d'un journaliste, du chef de la planification, d'un aménagiste, qui sont membres du PFR/SAS. Cependant ces acteurs n'ont pas tous suivi régulièrement tout le processus (de l'atelier de DP à l'atelier d'innovation). Seul trois (3) membres du cadre de concertation de la SAS plus précisément des groupes sectoriels et du secrétariat permanent ont suivis régulièrement les différents ateliers, en plus du stagiaire du projet venant de l'université. Ceci est bien en dessous de l'objectif de 30 acteurs formés ; toutefois il y a tout de même un noyau dur formé qui peut démultiplier la formation.
- D'un point de vue organisationnelle, il est mis en place un comité de pilotage local dans les sites du projet, comité dont la composition reflète un peu les thèmes prises en charge dans les différentes applications développées.
- Les membres du comité ont bénéficié d'un renforcement de capacité en gouvernance locale : meilleure compréhension de leur rôle et responsabilité, meilleure transparence dans la gestion des ressources du CIC et des terroirs, etc.
- Ils ont bénéficié aussi d'une initiation sur le système de contrôle et de gestion et sur la traduction des outils de gestion en langue locale
- Le comité de pilotage a été doté de moyens financiers servant de fonds de roulement (environ 700 000FCFA/site) dans un but d'une part de décentraliser la prise de décision mais aussi de préparer les CIC à l'autonomie de gestion.
- Par ailleurs, le projet a permis de créer une synergie entre les acteurs qui auparavant se rencontraient sur le terrain sans entretenir des relations ou échanger sur leurs activités.

En effet grâce au projet, un cadre de concertation local des acteurs régionaux de la stratégie Acacia/Sénégal est mis sur pied et ce cadre est tiré par un noyau dur de personnes engagées dans la stratégie et dans la GRTV

2.2 Activités prévues et non réalisées/achevées

- En plus des activités de diagnostic et de caractérisation des SIC, des études plus spécifiques liées aux effets du processus d'expérimentation devraient être menées; Ces activités qui sont plus de la documentation des outputs du projet, ne sont que partiellement menées; la durée de l'expérimentation et les contraintes rencontrées ne permettent pas objectivement de mener ces études avec précision;
- Les différentes phases devront être documentées et systématisées sous forme de guide ; notons seulement que jusque là ces phases sont documentées mais la documentation est jugée insuffisante (pas de rapport systématique et périodiques réguliers).
- L'initiation des acteurs du cadre de concertation de la Stratégie Acacia/Sénégal aux méthodes participatives de diagnostic des SIC et d'évaluation de projets n'a pu se dérouler selon les prévisions ; le niveau d'atteinte des objectifs est de 26% (8 acteurs formés sur 30 prévus). Cette situation serait due à l'étirement du processus dans le cadre du projet, ce qui contribue à la démobilisation des acteurs.
- un site web pour le GADEC et le projet. Ce site était prévu pour répondre à plusieurs objectifs : permettre à l'ONG d'appui, le GADEC, de mieux se faire connaître; faire connaître le projet Acacia-GRTV; permettre aux villageois d'échanger avec l'extérieur et de produire leurs propres messages en ayant leurs propres pages sur le site et il devait mettre en réseau des différents sites et le CID sis au GADEC (réseau Intranet). Cette situation s'explique par l'arrêt de la collaboration avec la recherche universitaire. Dans ce même ordre d'idées, le GADEC ambitionne de mettre sur pied un système de communication "STAR" (Système traditionnel d'alerte rapide) mais il y a eu des ruptures dans la démarche.

2.3 Activités non prévues et réalisées

Bien que n'ayant pas mené les études prévues, les stagiaires ont eu à appuyer les gérants des CIC ans la formation mais aussi dans la formalisation des relations entre le CIC et les différentes structures et membres des communautés villageoises (établissement de règlements intérieurs, de protocoles d'accords entre les CIC et certaines structures locales, etc.).

Ces activités menées bien que n'étant pas spécifiées dans la mission des stagiaires, se sont révélées très utiles pour les CIC et ont permis ainsi d'appuyer les acteurs locaux du projet dans la gouvernance locale et d'enclencher un climat de confiance entre les différentes parties concernées par le projet.(Conseil rural, Gérants des CIC, services décentralisés de l'administration, etc.) et d'initier un système de gestion au niveau des CIC.

Un des résultats du travail des stagiaires est la mise en confiance des autorités administratives locales qui ont exprimé leur désir de signer un protocole d'accord pour la saisie et le stockage dans l'ordinateur du CIC d'un certain nombre de documents administratifs dont la demande est très forte et qui est souvent en rupture

D'une façon générale, le but ultime de cette expérimentation est de créer les conditions les meilleures pour une utilisation durable des TIC par les populations de ces terroirs pour améliorer la gestion de leurs ressources. Et à cette fin un certain nombre de processus, de procédés, d'activités et de produits ont été mis en œuvre.

Cependant plusieurs facteurs favorables ont été observés mais aussi des facteurs bloquant qui peuvent être considérés comme des défis à relever.

2.4 Les facteurs favorables :

- Les TIC constituent un domaine d'intérêt pour les populations et les acteurs qui grâce à ces outils ambitionnent de participer activement au développement de leurs activités mais aussi de leurs terroirs.
- Les populations et les acteurs ont montré de bonnes dispositions à l'innovation
- Le niveau de participation des acteurs et leur degré d'engagement dans l'exécution du projet : les membres du comité de pilotage au niveau du projet ont participé activement dans toutes les phases de l'expérimentation et plus qu'une expérimentation, ces acteurs ambitionnent de faire du projet comme étant une activité pérenne, intégrée dans leur mode de vie.
- La mise en œuvre du projet est favorisée également par la présence et l'implication des acteurs de développement (infirmier chef de poste, directeurs d'écoles, agents des eaux et forêts, représentants de l'administration territoriale, des élus locaux, etc.) qui à travers le comité de pilotage des CIC, travaillent en synergie dans le cadre de cette expérimentation.
- Ces membres du comité de pilotage s'activent bénévolement dans la sensibilisation des populations sur les opportunités que peuvent offrir le CIC mais aussi saisissent des opportunités pour élargir le cadre de partenariat entre le CIC et les autres acteurs de développement ; c'est le cas notamment du protocole d'accord en vue entre le CIC et le CLCOP (Centre local de concertation des organisations de producteurs) qui regroupe 40 GIEs et GPF dispersés dans la région de Tambacounda
- En outre, la bonne visibilité du GADEC dans la zone a mis les acteurs en confiance et stimulé leur participation.

“Le GADEC est notre partenaire depuis longtemps et grâce à lui et son réseau de partenaires nous avons pu développer la culture de la banane et d’autres produits très lucratifs et aussi accéder à Internet qui pourra nous permettre de vendre notre production” Le Président de l’EIVC (Maka)

2.5 Les facteurs non favorables dans l’expérimentation

- la démission du premier assistant de recherche, son remplacement a duré plus de trois (03) mois ; ce qui a contribué à la démobilisation de certains acteurs
- la durée courte de l’expérimentation: les CIC n’ont été équipés qu’en décembre 1999 pour Sinthiou Malem et Avril 2000 pour Maka, bien que le matériel fut acheminé au GADEC en août 1999. A Maka le retard s’explique essentiellement par des problèmes observés avec la porte d’entrée du projet qu’est l’EIVC et le village de Maka, dont les responsables sont hostiles à l’EIVC (plutôt à Coulibantang, pour des raisons historiques) .
- les pannes successives du matériel: ordinateurs, modem, onduleur, groupes électrogènes, etc.: A Sinthiou Malem, le modem est tombé 2 fois en panne et la dernière panne remonte à Avril 2000 (c’est-à-dire 4 mois seulement après l’installation du plateau technique). Jusqu’en fin septembre le CIC ne disposait pas de modem fonctionnel, empêchant donc tout accès à Internet et à l’e-mail. Les ordinateurs sont souvent en panne et les lecteurs CR- ROM ne sont pas fonctionnels, empêchant encore l’accès aux applications telles que celles sur l’IEC et celles sur l’auto-formation en gestion, etc.
- La non prise en compte dans le budget du projet d’une rubrique “entretien et réparation” et la conséquence de cette omission est la lenteur dans la prise de décision quant à la réparation des équipements tombés en panne (modem, particulièrement)
- La non utilisation des applications développées dans le cadre de la GRTV; en effet aucune application conçue avec la recherche universitaire n’est systématiquement utilisée; des investissements préalables semblent nécessaires notamment pour ce qui est de la base de données sur la santé mais aussi la traduction systématique de toutes les applications est requise

Infirmier -chef de poste de Sinthiou Malem : *“Je suis bien conscient de l’utilité que peut avoir cette base de données, et j’ai même participé à toutes les phases du projet; cependant je n’ai pas le temps matériel pour venir chaque jour, après mon travail au CIC entrer les données dans le système; il faudrait relier le centre de santé au CIC grâce à un réseau où un terminal sera logé au centre de santé, me permettant ainsi d’enregistrer directement les visites, etc”*

- les ruptures en matériels consommables (encre, papier, etc.)
- la rupture en carburant pour les groupes électrogènes

- des problèmes de connexion à Internet (problème d'accès au serveur de la Sonatel)
- le manque de sensibilisation des populations (grand public) qui ne saisissent pas encore toutes les opportunités offertes par le CIC et par les TIC, malgré l'implication des membres des comités de pilotage
- le faible niveau de formation notamment des acteurs impliqués dans le projet à l'utilisation des outils informatiques et particulièrement à Internet.
- les prévisions en ce qui concerne le montage technique du projet ne sont pas réalisées: la liaison en réseau Intranet des sites du projet n'est pas réalisée faute de prolongation de la collaboration avec la recherche universitaire (le CRDI n'avait pas prolongé le contrat avec les étudiants/chercheurs chargés de ce travail).
- les procédures administratives entre la FRAO et le GADEC.
- le champ de l'expérimentation a été réduit à cause de problèmes entre le GADEC et la communauté rurale de Kothiary, empêchant alors le démarrage du projet dans ce site en même temps que dans les deux autres.
- on constate un certain attentisme des populations qui ne fréquentent pas systématiquement les CIC

Ces différents facteurs ont eu pour effet de réduire la durée effective de l'expérimentation. C'est ce qui explique entre autres, que les CIC n'ont pas pu fonctionner selon les prévisions et une conséquence immédiate est l'absence de données ou de statistiques permettant de mener les études prévues dans le cadre du projet.

Recommandations:

- Importance de tester les équipements avant de les installer dans les sites ruraux où le problème de maintenance se pose avec acuité, pour déceler à temps les défauts (défauts de fabrication, problèmes de configuration, de compatibilité des applications, etc.)
- Nécessité de continuer la collaboration avec la recherche pour la réalisation du réseau Intranet du projet
- Nécessité d'alléger les procédures administratives et de décentraliser la prise de décisions
- Tenir compte dans la planification de projet du "temps social" incorporant les impondérables, le temps de familiarisation avec les TIC qui sont des innovations techniques introduites dans des contextes particuliers.
- Mettre un dispositif de collecte des données pertinentes au niveau des CIC pour documenter l'expérimentation notamment pour faire les études prévues dans le cadre du projet

Cependant, malgré les limites notées et grâce à son expérience avec le projet, la FRAO a pu initier une collaboration avec la SONATEL dans le cadre d'une étude portant sur la demande de téléphonie rurale au Sénégal.

III- PERTINENCE DES SOLUTIONS TECHNOLOGIQUES

3.1 *Pertinence des applications*

A ce niveau, on peut distinguer deux types de solutions : les applications développées avec le Centre de ressources de l'Université tels que ressortis par le DP et les ateliers de caractérisation, et les applications développées spontanément selon les besoins pressants et la demande réelle des populations et acteurs locaux.

- Les applications informatiques développées avec la collaboration de la recherche universitaire, correspondent à des besoins exprimés par les acteurs de développement et suivent les processus méthodologiques et les différentes étapes du projet : DP, atelier de caractérisation, atelier d'innovation et correspondent aux thématiques identifiées durant ce processus, thématiques intégrées à la GRTV et sont en conséquence destinés aux acteurs locaux de développement. Elles contribuent à l'habillage des processus méthodologiques et institutionnels conçus et prévus par le projet.

Encadrement du projet: *“Les applications sont pertinentes par rapport aux besoins des populations dans la mesure où elles sont identifiées par elles comme étant des solutions aux problèmes soulevés lors des DP, problèmes articulés autour de la GRTV”*

Bien que correspondant à une demande, les applications sont des produits très spécifiques et leur utilisation demande une certaine expertise (capacité de manipulation de l'ordinateur, et capacité d'utilisation des applications par les acteurs auxquels ils sont destinés.) et également un équipement complémentaire.

Or ces pré requis ne sont pas encore assurés: les acteurs ne sont pas suffisamment formés à la manipulation de ces outils et le niveau d'équipement actuel ne permet une utilisation effective de ces produits.

- Avec l'installation du plateau technique et avec l'encadrement de l'assistant du projet, des contenus spécifiques, qui semblent adaptés aux besoins immédiats des populations locales, sont développés: diverses pièces d'état civil, code forestier, code des collectivités locales, plans locaux de développements, etc. Le format de chaque type de pièce est saisi et stocké dans l'ordinateur du CIC. L'un des effets immédiats est la disponibilité et l'accès aux pièces d'état civil à moindre coût; en effet le formulaire vierge revenait à environ 4800F pour un habitant de Maka (voyage aller/retour Maka/Tambacounda soit 160km) alors que maintenant la pièce authentifiée revient au total à un maximum de 250F. Mais ce sont essentiellement les applications de bureautique (traitement de textes, etc) qui sont utilisées et elles n'impliquent pas l'utilisation ni des applications développées avec la recherche universitaire, ni de l'Internet

3.2 Pertinence du plateau technique

Le plateau technique consiste à un lot d'équipements complet dans chaque site et au niveau du CID du GADEC et avec accès à Internet.

L'utilité du plateau technique a été révélée lors des activités du DP et sa mise à la disposition des populations se justifie par :

- la complémentarité aux méthodes traditionnelles de communications pour une meilleure gestion des ressources des terroirs
- la possibilité de réduire les problèmes liés à l'enclavement, en fournissant de l'information pertinente aux opérateurs économiques, aux acteurs locaux de développement qui pourront ainsi mieux valoriser leur production. En effet, la région de Tambacounda, dotée d'une diversité de ressources naturelles agricoles et minières, est située à près de 500 km de Dakar, et malgré les efforts menés dans le sens de la décentralisation, l'essentiel des décisions se prennent à Dakar.
C'est ainsi que des opérateurs économiques tels que les éleveurs, les menuisiers, les artisans, les organismes d'encadrement tel que le PROMER ont exprimé les besoins d'avoir des informations commerciales (prix des biens, localisation des fournisseurs et clients potentiels, etc), des informations sur les bailleurs de fonds, sur des techniques performantes de production (viande et lait pour les éleveurs)
- Par ailleurs la région, à l'instar des autres régions du pays connaît une émigration et un exode rural importants. C'est ainsi que les émigrés ont exprimé leur vœu de voir le CIC jouer le rôle de la poste située à Tambacounda, tout en les rapprochant de leurs familles;
- Cependant, l'état actuel de l'équipement ne permet pas de répondre à cette demande sociale: vu le bas niveau de scolarisation en français de la population et des acteurs, il serait utile d'avoir des claviers en langues nationales mais aussi d'avoir un certain nombre d'accessoires permettant la communication orale (microphones par exemple qui permettraient la participation à des forums de discussion, "CHAT", dans Internet, etc).
En outre les gérants des CIC enregistrent une demande soutenue de services de fax, de photocopie que l'équipement du plateau technique ne permet pas de satisfaire.
- Tel que mentionner plus haut, les plateaux techniques devaient être interreliés par le serveur du GADEC et aussi avec celui de la FRAO, cela pour faciliter l'échange d'informations entre les sites et les institutions impliquées dans ce projet.

Recommandations

- Il est important de penser aux moyens d'équiper les CIC d'une ligne téléphonique, de fax et de photocopieuses dans le but de satisfaire cette demande réelle mais aussi dans le but de maintenir un taux de fréquentation minimum des CIC par les populations qui découvriront ainsi les opportunités que peuvent offrir les TIC et l'utilité des applications développées dans le cadre du projet.

- De mettre à la disposition des acteurs locaux de développement des applications et produits conçus ou traduits en langues locales, plus accessibles.
- L'idée de mettre les plateaux en réseau devrait être maintenue, ceci d'une part à cause de l'enclavement des sites du projet mais aussi parce que l'un des objectifs du CID du Gadec est d'être un centre d'information de documentation sous régional (Guinée, Guinée-Bissau, Sénégal, Mali entre autres cibles) notamment pour ce qui concerne les activités articulées autour de la GRTV.
- Poursuivre la recherche sur les axes thématiques de la SAS et pour finaliser le montage technique du projet (Intranet, etc)

IV - POINTS D'ENTREE

- Le choix des sites pour expérimenter l'introduction des TIC, a porté sur des villages ruraux moyens du Sénégal (où toutes les infrastructures ne sont pas disponibles)
- Le critère principal de choix des sites du projet est l'expérience acquise avec le GADEC dans la GRTV .
- De plus, il est retenu une entrée communautaire, par le chef- lieu de la communauté rurale (Maka) qui d'une part polarisent plusieurs villages mais aussi abritent la plupart des structures susceptibles d'utiliser les produits et services du projet notamment ceux développés avec la recherche et de tester une entrée privée (Sinthiou Malem)

Ces critères semblent pertinents vue les objectifs du projet qui cherche à tester l'introduction des TIC dans la démarche GRTV et vue aussi la structure des communautés existantes.

Et du point de vue de la gestion du projet, il est mis en place un comité de pilotage communautaire dans chaque site, comité dont la composition est articulée à la démarche GRTV ce qui fait que à Sinthiou Malem, l'entrée privée est chapeautée par un comité de gestion communautaire.

Il faut noter seulement sur ce point que, l'existence des comités de pilotage repose sur un consensus social entre plusieurs groupes qui tentent de contrôler les ressources. Cependant dans chaque site des situations particulières sont observées et peuvent rendre précaire ce consensus car la question du contrôle des ressources peut ressurgir en fin de projet⁵.

Recommandations:

Il y a urgence à tenir des séances régulières de discussion sur l'après projet pour éviter des cassures sociales éventuelles et pour éviter aussi un détournement d'objectifs et de cibles du projet

⁵ Réf. "Viabilité Sociale"

V- UTILISATION DES PRODUITS ET SERVICES DES CIC

5.1 Typologie de services offerts et demandés

Les CIC sont fréquentés pour divers motifs dont entre autres la curiosité, la demande de services de fax, de téléphone, photocopie, extraits de naissance, saisie et traitement de textes, envoi de message électronique, de résultats sportifs (football et PMU), etc

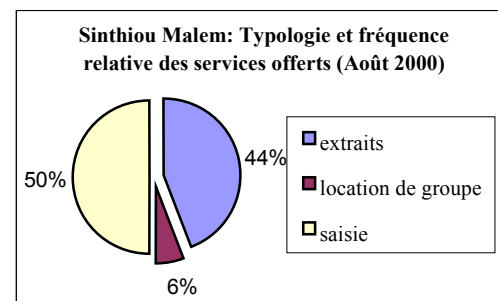
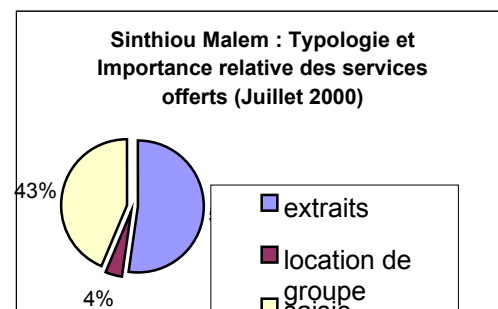
Dans l'état actuel de l'équipement et du niveau de formation des acteurs, les services offerts au niveau des CIC sont essentiellement la vente des formulaires de pièces d'état civil (extraits de naissance), la saisie et le traitement de texte, et d'une façon marginale, la location du groupe électrogène (pour faire face à certaines charges de fonctionnement) et la formation en applications informatiques (traitement de textes, tableur, etc)

A titre illustratif ces postes représentent en moyenne, à Sinthiou Malem⁶:

- pièces d'état civil: 53 % en juillet contre 44% en août
- traitement de texte: 43% et 50% respectivement en juillet et août.
- location du groupe électrogène: 4% en juillet contre 6% en août.

Constats:

- Les gérants des CIC enregistrent des demandes de services qui ne peuvent pas être satisfaites vu les problèmes cités plus haut liés à la non disponibilité des services Internet, de la messagerie électronique, des services de fax, de photocopie. Ceci notamment avec les chercheurs, touristes et autres voyageurs de passage vers Tambacounda



“Dernièrement des Belges de passage vers Tambacounda et ayant appris que Internet est disponible à Sinthiou Malem sont passés pour envoyer des messages par e-mail; malheureusement nous ne pouvions pas satisfaire leur demande du fait de la panne du modem” Le gérant du CIC de Sinthiou Malem

- Aucun des produits issus de la collaboration avec la recherche n'est inscrit dans le type des produits demandés et/ou offerts. En fait, comme déjà mentionné, ces produits sont d'une façon générale destinés à des utilisateurs spécifiques mais les conditions d'utilisation ne sont pas encore réunies:

⁶ Source: Statistiques du CIC de Sinthiou Malem: Fiche de recettes du mois d'août. Ces statistiques n'incluent pas la formation, qui n'étant pas payante, n'est pas consignée.
Ramata Aw Thioune, Elsa/Acacia

- Une formation complémentaire est nécessaire: les acteurs ne sont pas suffisamment formés à la manipulation des outils et des applications; ainsi à Maka, l'ordinateur n'est pas systématiquement utilisé par les gérants; de même les membres des comités de pilotage n'ont pas bénéficié d'une formation conséquente
- un équipement complémentaire au plateau technique est jugé nécessaire ; à titre d'exemple, l'infirmier chef de poste de Sinthiou Malém propose la mise en place d'un terminal dans son bureau, relié grâce à un réseau interne au CIC pour lui permettre d'entrée les données nécessaires à l'utilisation des applications sur la santé, sans avoir à se déplacer.

Recommandations:

- Recyclage des gérants et assistance technique pour une meilleure maîtrise des applications et logiciels et pour une meilleure maintenance des équipements.

5.2 Typologie des utilisateurs des services et produits

- Les services décentralisés de l'Etat (CERP, Sous-préfectures, services de santé, l'école, etc), les opérateurs économiques (artisans, agriculteurs, autres opérateurs ou porteurs de projet) sont les utilisateurs directs, potentiels des produits du projet, notamment les applications développées avec la recherche universitaire. Cependant jusque là ils n'ont pas systématiquement demandé ni utilisé ces produits. Ceci semble lié aux moyens financiers dont disposent ces structures publiques mais aussi au manque de formation et de sensibilisation
- Les gérants des CIC, du fait du manque de formation, n'ont pas utilisé ces applications en l'occurrence l'application sur la gestion financière pour établir les comptes d'exploitation prévisionnels des CICs.
- La demande effective de services du CIC provient essentiellement des populations locales des villages sites, celles des villages polarisés (environ 100 villages pour le site de Maka), les élèves du lycée de Tambacounda et des passants (voyageurs ou chercheurs de passage dans la zone).
- D'une façon générale, cette demande effective porte sur les services faisant appel aux applications de traitement de textes et de dessins (90% des demandes de services); du fait de l'insuffisance de la sensibilisation (et même s'il n'est pas actuellement disponible), l'Internet n'était pas demandé (au moment où il était disponible) pour la recherche d'informations mais surtout pour le courrier électronique.

“Au moment où le modem fonctionnait, les personnes venaient demander des services, de fax et de photocopie, de saisie de texte, de formulaires d’extraits de naissance, d’une façon marginale la messagerie. La recherche d’information dans Internet n’est pas demandée par la population; elle n’a pas été suffisamment sensibilisée sur les opportunités que Internet peut offrir”. Le CIC de Sinthiou Malem

- Notons seulement que sur 21 personnes interviewées à Sinthiou Malem, 19% n’ont jamais sollicité un service du CIC.
- Précisons que la majorité des fréquentations des CIC est le fait des jeunes hommes notamment des élèves qui représentent 24% de la demande de services. Ces jeunes fréquentent le CIC pendant les vacances scolaires sachant qu’à Tambacounda, pendant l’année scolaire, ils n’ont pas accès aux ordinateurs.
- Par ailleurs les interviews réalisées avec les femmes montrent leur faible fréquentation des CIC; 65% des femmes interviewées avouent n’avoir jamais demandé personnellement les services des CIC même si certaines d’entre elles sont membres de comité de pilotage. Elles ne sont ni formées et ni suffisamment sensibilisées sur le rôle que le CIC peut jouer dans leur environnement. En outre, la plupart des femmes ne sont pas instruits en français et les CIC n’offrent pas encore des services en langues nationales. La majorité (75%) des femmes n’ayant pas utilisé ou demandé les services des CIC sont des jeunes femmes. Elles sont plus occupées aux travaux domestiques.
- Le niveau de fréquentation des CIC est assez bas notamment à Maka; en effet, 75% des personnes interviewées (*dont 35% sont les membres du comité de gestion, 25% membres du conseil rural*) avouent n’avoir jamais utilisé les services du CIC, 40% n’ont jamais visité le CIC et 25% avouent être entrés dans le CIC seulement par curiosité, c’est le cas notamment de la présidente du GPF de Maka.

Les facteurs explicatifs de la faible fréquentation des CIC avancés par les interviewés sont le bas niveau de sensibilisation des populations, le manque de formation, l’absence de certains équipements devant permettre de répondre à la demande des populations (fax, photocopie, etc) et la faible performance de l’équipement mais aussi la durée de l’expérimentation qui ne tient pas compte du “temps social”

Un habitant de Maka: *“Nous savons que le projet ne peut que nous servir mais il faut nous donner le temps d’apprendre pour comprendre comment nous pouvons nous en servir pour améliorer nos conditions de vie, nous sommes encore à l’apprentissage et le chemin n’est probablement pas court”*

VI- VIABILITE

6.1 Viabilité technique

A Environnement technologique

- Conformément aux priorités fixées par l'Etat Sénégalais qui incite l'opérateur SONATEL à doter les zones rurales des infrastructures performantes, à l'instar des autres parties du pays, on note une disponibilité d'offre croissante de services de télécommunication dans l'ensemble des communautés rurales du département de Tambacounda. (sauf à Kédougou où les chantiers sont en cours): entre autres les services de l'Internet sont disponibles et de même que l'accès à RNIS (Réseau Numérique à Intégration de Services), permettant la fédération entre réseaux auparavant indépendants (réseau de téléphone, télex, données d'ordinateurs, fax).
- Notons cependant que la région de Tambacounda est très pluvieuse et que la foudre endommage souvent des appareils notamment les modems, problèmes que connaît souvent le GADEC.
- Les équipements installés dans les CIC fonctionnent encore à l'aide d'un groupe électrogène à l'essence ; Sinthiou Malem n'est pas encore électrifié et à Maka, bien que le village soit électrifié, le CIC fonctionne toujours avec le groupe, ce qui accroît les charges d'exploitation. En effet la consommation journalière (8 heures de fonctionnement) est estimée à 20 litres de carburant. De plus des pannes successives enregistrées semblent être reliées au groupe électrogène qui débitent irrégulièrement de l'énergie (variation élevée de la tension électrique, qui endommagerait les équipements notamment le modem); notons seulement que cette explication avancée n'est pas confirmée par un spécialiste.
Par ailleurs, il est nécessaire de mettre en place des mécanismes de prise en charge des coûts liés à l'électrification éventuelle

B Capacité de maintenance :

La maintenance devant permettre de minimiser les risques de défaillance du matériel, constitue un sérieux problème pour le projet.

Au niveau local (site), on observe que le minimum requis pour la maintenance n'est pas réuni ; les gérants n'ont pas bénéficié d'une formation sur ce plan et par ailleurs même l'entretien élémentaire du matériel n'est pas assuré notamment à Maka Coulibantang où lors du passage de la mission d'évaluation le matériel et la salle étaient couvertes de poussière.

- Au niveau du management du projet également les capacités techniques de maintenance n'existent pas et ne sont pas prévues localement ; il y a une dépendance dans la prise de décision vis-à-vis de la FRAO à Dakar. En l'occurrence à ce niveau, il n'est pas prévu dans le budget du projet une rubrique pour la maintenance et les réparations et de plus il n'y a pas de contrat de maintenance avec un spécialiste local quoiqu'il n'existe pas dans la zone des compétences confirmées en maintenance et réparation des équipements informatiques.
Par conséquent, il est observé dans les deux sites où le plateau technique est en place, que certains équipements n'ont fonctionné que par intermittence et pour une courte période :

- depuis le mois d'Avril 2000 le modem du site de Sinthiou Malem est tombé en panne empêchant alors l'accès à Internet et à certaines applications dont l'utilisation nécessite le modem : le fax (incorporé dans l'ordinateur, e mail, etc)
- le lecteur CD-Rom n'est pas fonctionnel dans ce site, problème diagnostiqué par l'assistant de recherche du projet et qui n'est pas résolu ; les causes de ces pannes devront être recherchées.
- à Maka où le plateau technique n'est installé qu'au mois d'Avril 2000, il est observé un quasi arrêt des activités du CIC du fait de non maîtrise des outils par les gérants. Par ailleurs, le courrier électronique n'est pas utilisé depuis avril c'est-à-dire depuis les périodes d'essais effectués par l'assistant de recherche. A ce niveau aussi il était diagnostiqué une panne du modem alors qu'il est en bon état ; les raisons des problèmes de connexion à Internet ne sont pas établies (problème non diagnostiqué par un spécialiste)

Recommandations

- Nécessité de faire appel à des spécialistes pour le diagnostic approfondi des pannes des équipements
- Nécessité de protéger les équipements contre les intempéries en équipant les CIC de matériels adéquats: petit matériel d'entretien, régulateur de tension, etc.
- Nécessité de former les gérants et l'assistant de recherche dans des techniques de maintenance notamment préventives

6.2 Viabilité financière et économique

- Les conditions de viabilité économique ne sont pas encore réunies. Le projet est bâtie sur une optique de subvention : prise en charge des dépenses de recherche, d'équipement, prise en charge des dépenses de fonctionnement (indemnités des coursiers et des gérants, carburant, consommables, entretien du matériel, etc.). Cette subvention était menée en espérant qu'à moyen terme et grâce à une stratégie appropriée de sensibilisation, des acteurs intéressés participeront à supporter les coûts et à générer des revenus.
- On observe des coûts élevés de fonctionnement par rapport au faible montant des recettes générées par les activités au niveau des CIC. En effet, au mois d'août, la consommation de carburant a représenté en moyenne 23% des dépenses mensuelles et près de 90% des recettes générées (hors subventions).
- Cependant, on observe une augmentation des recettes entre juillet et août de 13 100F à 39900F soit une hausse de 204% des recettes (hors subvention). Seulement, on peut se demander si cette hausse importante en valeur relative n'est pas conjoncturelle (présence des vacanciers dans le village pendant cette période). Un suivi régulier sur une plus longue période est nécessaire.
- La sensibilisation n'est pas systématique, le projet continue avec cette logique de subvention totale et ce qui le rend précaire l'empêchant d'atteindre sa vitesse de croisière.

- Cependant il se développe des initiatives locales à Sinthiou Malem où le GIE “Thiane et Frères”, qui y constitue le point d’entrée du projet, initie des actions de diversification des opportunités d’affaires: négociation avec les émigrés pour une domiciliation de leurs commandes de vivres pour leurs familles restées, avec la communication grâce au fax ou par email, reproduction et vente des formulaires d’abonnement à la SENELEC, saisie au niveau du CIC, saisie du mémoire de maîtrise d’un étudiant en géographie de l’Université de Saint-Louis. Toutefois ces initiatives sont prises sont assez ponctuelles et discrètes.
- Toutefois, les acteurs locaux, à travers le comité de pilotage ont initié des plans d’actions dans le sens de la durabilité du CIC; en effet, la commission Education a entrepris le recensement de toutes les écoles de la communauté rurale et élabore un projet de protocole d’accord avec les écoles pour que les CICs produisent et fournissent les dossiers et fiches scolaires, les certificats de scolarité, cartes d’identités scolaires, fiches d’inscription, etc. Le CIC envisage aussi d’entreprendre aussi des démarches pour la recherche d’agrément avec les radios privées pour enregistrer et passer des communiqués (avis de décès, avis de perte, convocations et publicités diverses, etc)
- Il y a donc des perspectives qui se dessinent en partant du marché réel et du marché potentiel, dans les localités et en suscitant la création de nouvelles demandes

Recommandations

- L’assistant de recherche doit continuer l’appui-conseil en matière de gestion financière et comptable pour la documentation économique et financière du projet; ce qui permettra de répondre certaines attentes du PROMER
- I doit également appuyer les gérants des CIC à développer des outils prospectifs et prévisionnels: faire des études de marchés, établir des comptes d’exploitation prévisionnels et cela pour améliorer la gestion des CIC
- La capitalisation sur la rentabilité doit être envisagée en instituant des ateliers de réflexion stratégiques en perspective de l’après projet

6.3 Viabilité sociale

Même si le niveau d’utilisation des services est embryonnaire et même si le projet apparaît comme étant encore en phase de démarrage, on note des signes d’appropriation qui se lisent à travers les perceptions recueillies auprès de la plupart des personnes interviewées; ces personnes ont exprimé leur fierté et se sentent honorées par la présence du CIC dans leurs villages.

- Les élèves venant de Tambacounda s’accordent à dire que le CIC représente le seul lieu où ils peuvent accéder à l’ordinateur ; par ailleurs certains estiment que bien qu’étant fascinés par l’outil et ont commencé une formation à l’utilisation, formation offerte gratuitement par le gérant du CIC. et ils ont même démythifié l’ordinateur grâce à l’utilisation suite à une formation quoique sommaire offerte par le gérant du CIC et un des stagiaires du projet. En outre c’est une fierté pour eux d’avoir accès à l’ordinateur “chez eux”, à Sinthiou Malem et

cela a rendu plus agréable leurs activités de vacances (impression de carte d'invitation, d'affiches publicitaires en couleurs avec de belles images, etc).

- Un étudiant de l'UGB en vacances à Sinthiou Malem estime être fier de son village et saisit l'opportunité qui lui est offerte pour saisir son mémoire de maîtrise, à moindre coût et cela

“C’est un ami qui est à l’étranger qui m’a informé de l’existence du CIC alors que j’étais au campus, à Saint-Louis et actuellement je fais saisir mon mémoire ici sur place, sans avoir à attendre la fin de vacances; donc je vais finir plus tôt et à moindre coût ”, Etudiant en maîtrise de Géographie à UGB/Saint-Louis

- les émigrés promettent d’oeuvrer pour que le CIC soit pleinement fonctionnel et pérenne

Mamadou Mara, émigré, vivant en France ressortissant de Sinthiou Malem estime que “Internet , c’est intérêt. Nous pourrons communiquer plus facilement et à moindre coût avec nos familles. De plus nous sommes nés ici et avons grandi ici, nous connaissons tous les problèmes de Sinthiou, alors nous allons aider le CIC à prospérer”

Cependant le contexte pour la viabilité des CIC n’est pas homogène.

- En effet, on note à Sinthiou Malem, une situation particulière avec deux logiques différentes une logique privée (un cas connu) et une logique de gestion communautaire et par conséquent deux visions différentes: gestion privée du CIC par le GIE “Thiane et Frères”, propriétaire du télécentre abritant le CIC et gestion communautaire du projet par un comité de pilotage communautaire dont les membres s’investissent bénévolement (en dehors du coursier qui est en même temps le président du comité). On est en face d’une situation hybride qui nécessite une concertation entre les acteurs avant la fin du projet pour éviter les cassures sociales

- A Maka aussi, la situation est plus complexe : le CIC est géré collectivement par deux structures établies dans deux villages traditionnellement rivaux, et distants de 3 km: L’EIVC (dirigée par des ressortissants de Coulibantang) et le comité de pilotage (dont le conseil rural qui a son siège à Maka). Coulibantang avec l’EIVC a eu une certaine expérience en GRTV tandis que Maka n’a pas eu cette expérience, cependant il est chef lieu d’arrondissement et de communauté rurale.

Cette situation a amené le choix de Maka comme site du CIC et de l’Entente Intervillageoise de Coulibantang comme chargée de la gestion du CIC. L’EIVC est appuyé par un comité de pilotage, communautaire qui est composé de ressortissants de Maka et de Coulibantang (qui constituent majoritairement le comité de pilotage).

Les interviews obtenus des responsables locaux de Maka laissent penser que l’implication des ressortissants de Maka est timide dans la gestion du projet et certains responsables disent n’avoir jamais visité le CIC car n’étant ni impliqués dans sa gestion ni informés des activités du projet.

- A Kothiary, le troisième site prévu de l'expérimentation, du fait de mésententes entre le staff du GADEC et les représentants de la communauté rurale sur le financement de l'abris du CIC, le plateau n'a pas encore été installé. Cependant, des compromis sont trouvés pour démarrer le projet dans ce site tel que prévu, même si du point de vue institutionnelle, la durée du projet est épuisée. Toutefois, les leçons apprises dans les deux sites pourraient bien être utilisées par les acteurs du projet à Kothiary.

VII- PERTINENCE DES APPROCHES PARTICIPATIVES

La démarche participative implique l'implication et la participation des acteurs dans tout le processus. Cependant, notons seulement, les concepteurs risquent de tirer plus de profit que ceux qui les expérimentent.

Les méthodologies et démarches participatives ont été mises en oeuvre dans toutes les étapes du processus, ceci dans une optique d'appropriation par les populations et les acteurs de développement des produits et des processus mis en oeuvre dans le projet.

Cette participation vise :

- à faire identifier par la population et les acteurs leurs attentes et besoins par rapport au projet
- assurer leur implication en s'appropriant du projet et de ses produits
- à faire garder à la population, tout au moins à une partie, la mémoire des activités et processus mis en oeuvre
- à renforcer leur capacité dans la gestion commune des ressources des terroirs

Pour cette expérimentation, les acteurs de la SAS et ceux des communautés ou sites du projet et l'encadrement du projet ont participé dans les différentes phases de l'expérimentation et à l'identification des besoins en SIC des communautés ciblées.

En outre, toujours dans l'esprit de participation, un partenariat a été initié avec les institutions de recherche (université) pour développer des applications au profit des communautés.

- Toutefois, les approches et méthodes participatives, telles que observées dans ce projet, et vu le contexte socio-économique des communautés, les processus s'étirent dans le temps et il y a un risque de démobilitation des cibles et par conséquent un risque que la majorité ne capte pas toutes les leçons d'étapes (DP, ateliers de caractérisation, d'innovation, de validation et ne capitalise pas l'expérience. Dans le cadre de ce projet "Acacia/GRTV", les ateliers d'innovation n'ont pas été suivies par les acteurs-clés qui jusque-là avaient suivi tout le processus. Cela a eu des implications notamment sur le choix des "portes d'entrée" du projet
- En outre la participation est envisagée uniquement sous l'aspect institutionnel: le projet basé sur une logique de subvention, est largement tributaire de l'apport de la FRAO et du GADEC et la participation financière des communautés n'était pas envisagée.
- Cependant les approches menées ici sont pertinentes dans la mesure où elles sont la charpente même de la GRTV et dans la mesure aussi où il y a un noyau d'individus qui, ayant participé à tout le processus, peut garder la mémoire des activités et démarches menées.

VIII- MONTAGE INSTITUTIONNEL

Le montage institutionnel du projet fait intervenir plusieurs partenaires: le CRDI, la FRAO, le GADEC, et les communautés des sites du projet (Maka Coulibantang, Kothiary et Sinthiou Malem).

Il semble à priori, pertinent.

- Le CRDI, à travers le programme ACACIA, devait mettre à la disposition de la FRAO, les moyens requis pour l'expérimentation
- La FRAO, institution bénéficiaire de la subvention, devait mettre à la disposition du GADEC des supports méthodologiques et des ressources humaines et financières pour documenter les expériences du projet. La FRAO a conçu le montage du processus méthodologique (DP, atelier de caractérisation, atelier d'innovation et atelier de validation), sans réellement savoir ce que cela va donner; ce montage est testé en grandeur nature, ce qui a permis son habillage.
- LE GADEC, structure d'encadrement qui a une expérience en matière d'animation et en GRTV devait jouer le rôle d'intermédiaire entre les institutions de recherche et les populations notamment dans la mise en oeuvre, la sensibilisation et le suivi sur la base d'un protocole d'accord entre GADEC et FRAO
- Les communautés des sites du projet, sujets, acteurs de l'expérimentation dont les résultats vont essentiellement bénéficier aux institutions de recherche. Il est espéré par ces institutions que les leçons génériques qui seront tirées de cette recherche pourront servir à améliorer leurs interventions futures

Constats:

- Le montage proposé par la FRAO est pertinent par rapport à la démarche GRTV et aussi par rapport à la démarche de la SAS
- Il est pertinent aussi eu égard aux approches participatives utilisées et l'essentiel des moyens requis ont été mis en oeuvre pour habiller le montage
- Le rôle du CRDI est réduit ici à un bailleur de fonds. En outre la relation entre le GADEC et le CRDI est perçue comme indirecte au sein de l'équipe du GADEC. Cependant il lui est reproché d'être distant dans l'exécution du projet: aucun employé du CRDI/Acacia n'a visité les sites du projet, même si toutefois aucune demande expresse ne lui a été adressée pendant la durée du projet. Il faut noter également que même si au niveau du management du projet, il y a une bonne visibilité du CRDI/Acacia, et même si au niveau du GADEC et des sites le projet est communément appelé "Acacia/GRTV", ni ACACIA ni le CRDI ne sont connus par le grand public. Ceci est valable aussi pour la FRAO.
Notons cependant que le CRDI participe à la diffusion des résultats de la recherche dans le cadre de ce projet; en effet les chercheurs de la FRAO ont participé à "Bamako 2000" pour présenter le projet, sa démarche et ses réalisations.
- La FRAO a du changer ici sa stratégie usuelle. Habituellement elle exécutait elle-même les projets qui introduisent une innovation dans les communautés. Pour cette expérience, elle a innové en partant de

son expérience sur la GRTV avec le GADEC, depuis le début des années 90; dans ce schéma institutionnel, le GADEC devait donc se charger du suivi, de la sensibilisation, entre autre avec ses superviseurs de zone. Cependant, il est constaté que les superviseurs n'ont pas systématiquement joué ce rôle. Par ailleurs, il est reproché à l'assistant de recherche de ne pas suivre de près ni d'encadrer suffisamment les acteurs au niveau des CIC. Toutefois, grâce à l'intégration des TIC dans ses différents axes d'intervention, le GADEC a pu diversifier ses partenaires (OXFAM, FODE qui semblent être intéressés à l'introduction des TIC dans leurs activités selon la démarche du GADEC)

- Des missions de suivis périodiques par la FRAO étaient prévus pour tirer les leçons d'étapes durant l'expérimentation. Cependant, elles n'ont pas été régulières. Toutefois grâce à cette expérimentation et sur la base des approches utilisées, la FRAO a pu initier une collaboration avec la SONATEL, notamment en pilotant une étude sur le marché de la téléphonie rurale.
- Malgré ce montage, la prise de décision n'est pas décentralisée: le GADEC qui doit répondre des aspects techniques hésite à prendre des décisions notamment pour le remplacement ou la réparation des équipements.

Recommandations

- Meilleure implication des agents du GADEC dans l'animation sur le terrain
- Suivi: réunions à instituer au niveau local sous formes d'ateliers de suivi-évaluation avec le management du projet et présence plus marquée du CRDI dans le processus
- Poursuivre la recherche sur les axes thématiques d'Acacia et pour finaliser le montage technique du projet (Intranet, etc). Et à ce niveau, il est regretté l'arrêt de l'appui du CRDI (rupture des contrats avec les chercheurs du département de mathématiques de l'UCAD)
- Initier un système de collecte et de traitement des données statistiques: mettre en place une base de données d'une part pour la gestion propre du projet mais aussi pour la réalisation des études prévues dans le cadre de cette recherche. cette base de données doit être régulièrement mise à jour en fonction de l'expérimentation en vue de l'établissement et du suivi des indicateurs pertinents

CONCLUSION

D'une manière générale, la plupart des objectifs spécifiques du projet "introduction des technologies de l'information et de la communication dans la gestion et la réhabilitation des terroirs villageois" ont été atteints. Ce sont des objectifs visant la documentation des leçons apprises dans le cadre de ce projet qui ne sont pas achevés.

Par ailleurs, on peut noter des indices d'articulation du projet avec la GRTV, qui rappelons-le est définie par le GADEC comme étant "une approche de développement participatif et durable qui tient compte des ressources naturelles et humaines, de leurs potentialités et contraintes, des problématiques qui se posent dans les terroirs, des dynamiques, des opportunités d'action des acteurs et des inter relations entre les ressources, activités et acteurs (internes et externes)."

- Dans la gouvernance locale, l'utilisation des TIC pour fournir les documents d'état civil; l'organisation des acteurs au sein d'un comité de gestion/pilotage qui prend des décisions souveraines et démocratiques.
- Une interaction entre les acteurs notamment à Sinthiou Malem avec le renforcement des capacités locales
- La mise en place de cadre favorable à la création d'activités génératrices de revenus
- L'utilisation du plateau technique du CID connecté au réseau "Résidel" de l'institut PANOS pour vulgariser les éléments de la GRTV, pour ouvrir le projet à l'extérieur avec les autres acteurs /ONG (FODDE, OXFAM)
- Renforcement des capacités des acteurs du cadre de concertation du PFR de la SAS

Notons qu'il ne s'agit ici que d'indices, vues la durée courte de l'expérimentation et les différentes contraintes rencontrées.

Cependant les constats généraux suivants peuvent faits:

- Les conditions techniques d'une introduction réussie des TIC existent: l'environnement technologique notamment la couverture à l'échelle nationale en infrastructures de télécommunication permet une introduction durable et une diffusion des TIC dans la région de Tambacounda. Cependant, l'absence d'électricité peut être un facteur limitant; ses alternatives peuvent avoir des coûts élevés, pouvant affecter la durabilité de l'utilisation des TIC.
- Les populations ont une capacité à s'approprier des TIC, même en zone rurale: les contenus locaux existent et les populations ont la capacité d'adapter ces outils à leurs besoins.
- Le projet est pertinent et les TIC correspondent à une demande sociale; il faut seulement noter que la hiérarchie des besoins en information et en communication n'a pas été faite de manière systématique: l'expérimentation a montré que les solutions technologiques apportées visent une catégorie spécifique d'utilisateurs et qu'il y a des mesures préalables à prendre (équipements complémentaires, formation, sensibilisation, etc). Il y a donc lieu de bien hiérarchiser les besoins et de prévoir tous les moyens nécessaires à l'expérimentation même si l'on sait que dans les dynamiques humaines, il y a des interactions et des

processus itératifs qui peuvent rendre difficile la détermination précise des moyens nécessaires

- La durée institutionnelle de l'expérimentation semble très courte (2 ans) et la durée effective de l'introduction des TIC est très courte (décembre 99 pour Sinthiou Malém, avril 2000 pour Maka et elle n'est pas encore effective à Kothiary): il est important de tenir compte du contexte économique et social dans lequel les TIC sont introduites. En outre la pérennité de l'utilisation des TIC ne peut être assurée à l'état actuel et il est nécessaire d'appuyer et de sensibiliser davantage pour répondre aux attentes des acteurs et opérateurs économiques et pour faire saisir toutes les opportunités que peuvent offrir les TIC aux agriculteurs, éleveurs, petites entreprises rurales, etc.
- Le bas niveau d'éducation notamment en français semble être le principal facteur discriminant pour l'utilisation des TIC ou des services de TIC notamment chez les femmes
- La formation est une demande constante de tous les acteurs. Il est alors important d'organiser des séances de formation ciblées et de sensibilisation à grande échelle. Il est donc opportun de renforcer les synergies développées entre le projet et le PFR de la SAS pour atteindre efficacement les cibles.

ANNEXES

ANNEXE 1

RESULTATS ATTENDUS DU PROJET

1. Etudes-diagnostics participatives du système d'information et de communication communautaire
2. Identification et choix concertés de solutions technologiques susceptibles de lever les contraintes d'accès à l'information et à communication des populations dans ces zones
3. Analyse et appréciation l'impact de l'introduction de ces technologies sur l'état et les modes de gestion des ressources de ces terroirs
4. Analyse des différents phénomènes politiques, économiques sociaux et culturels qui ont pu agir sur le processus d'introduction des technologies et apprécier leur importance relative sur les changements observés
5. Elaboration et proposition d'une démarche de mise en place de concepts de système d'information et de communication alliant des ensembles de technologies (nouvelles, classiques et traditionnelles) adaptées aux besoins et à la situation des ruraux
6. Initiation d'une trentaine de membres de cadres de concertation (mis en place dans la Stratégie Nationale ACACIA) aux concepts et outils participatifs
 7. de diagnostic d'un SIC communautaire en milieu rural
 8. de négociation et de planification liées à l'introduction des TIC dans les communautés rurales
 9. d'évaluation des projets et programmes communautaires
10. Capitalisation des activités du projet: documenter les étapes et leurs leçons

ANNEXE 2 : TERMES DE REFERENCES

EVALUATION

“Introduction des TIC dans la Gestion et la Réhabilitation des Terroirs Villageois”

I/ CONTEXTE

Le CRDI, répondant à l'appel des Gouvernements Africains lancé dans le cadre de l'Initiative “Société Africaine de l'Information”, a initié le programme ACACIA, à travers duquel un certain nombre de projets de recherche, portant sur l'introduction des NTIC dans les communautés défavorisées de ces pays, ont été développés.

C'est ainsi qu'en partenariat avec la FRAO et le GADEC, la stratégie Acacia est expérimentée, depuis 2 ans, dans la problématique de la “Gestion et la Réhabilitation des Terroirs Villageois”(GRTV) dans la région de Tambacounda.

La région de Tambacounda couvre le tiers du territoire sénégalais et possède d'importantes potentialités pastorales, hydro-agricoles, forestières et minières.

Cependant elle est caractérisée par la dispersion et l'enclavement de ses terroirs. Cette situation aggravée par le manque d'infrastructures, notamment de communications, favorise l'isolement de ces terroirs.

Ces contraintes induisent des effets qui limitent les initiatives de développement, ralentissent le niveau d'autonomisation des communautés de base, favorisent leur marginalisation dans le processus d'accès au savoir, limitent leurs interactions avec les partenaires au développement et leurs relations d'échanges avec l'extérieur.

L'enjeu du développement de la région se pose, dans une large mesure, en terme d'accès des populations rurales et de leurs élus aux moyens d'information et de communication.

C'est dans ce contexte que, autour de la problématique de base d'Acacia, la FRAO et ses partenaires ont initié un certain nombre d'activités et expérimenté des approches et des interventions visant l'utilisation des TIC dans la GRTV

II/ DESCRIPTION DU PROJET

Le projet “Introduction des TIC dans la Gestion et la Réhabilitation des Terroirs Villageois” est expérimenté depuis deux ans dans les sites ruraux de Makacoulintang et de Sinthiou Malem.

La démarche GRTV se définit, selon le GADEC, comme “une approche de développement participatif et durable qui tient compte des ressources (naturelles et humaines), de leurs potentialités et contraintes, des problématiques qui se posent dans ces terroirs, des dynamiques, des opportunités d’action des acteurs et des inter-relations entre ressources, activités et acteurs (internes et externes)”

Le projet est mis en oeuvre dans cette approche GRTV pour expérimenter, valider ou reformuler les hypothèses de base d’Acacia liées à l’accès des communautés de base aux TIC pour assurer leur propre développement.

L’objectif de ce projet est de mener des interventions visant l’utilisation des TIC et d’en apprécier les impacts sur l’état et les modes de gestion des ressources des terroirs, et généralement sur les activités économiques et socio éducatives des populations rurales, tout en validant les paramètres liées à l’acceptabilité des innovations et à leur appropriation par les différents acteurs.

La démarche méthodologique est essentiellement participative et les résultats attendus sont:

- Etudes-diagnostics participatives du système d’information et de communication communautaire
- Identification et choix concertés de solutions technologiques susceptibles de lever les contraintes d’accès à l’information et à communication des populations dans ces zones
- Analyse et appréciation l’impact de l’introduction de ces technologies sur l’état et les modes de gestion des ressources de ces terroirs
- Analyse des différents phénomènes politiques, économiques sociaux et culturels qui ont pu agir sur le processus d’introduction des technologies et apprécier leur importance relative sur les changements observés
- Elaboration et proposition d’une démarche de mise en place de concepts de système d’information et de communication alliant des ensembles de technologies (nouvelles, classiques et traditionnelles) adaptées aux besoins et à la situation des ruraux
- Initiation d’une trentaine de membres de cadres de concertation (mis en place dans la Stratégie Nationale ACACIA) aux concepts et outils participatifs
 - de diagnostic d’un SIC communautaire en milieu rural
 - de négociation et de planification liées à l’introduction des TIC dans les communautés rurales
 - d’évaluation des projets et programmes communautaires
- Capitalisation des activités du projet: documenter les étapes et leurs leçons

III/MOTIF DE L’EVALUATION

Le projet, dans sa démarche et conformément à la philosophie d’apprentissage de la composante évaluation (ELSA) d’Acacia, prévoit une évaluation de l’ensemble des processus et des activités menées dans le cadre de ce projet.

Cette présente évaluation est visée dans ce contexte et elle pour objet de tirer les leçons de cette expérimentation.

Plus précisément le but ultime de cette évaluation est de montrer comment, et selon quelles circonstances, les TICs peuvent avoir un impact (notamment positif) sur les communautés africaines.

IV/OBJECTIFS

L'objectif général de cette évaluation est d'apprécier dans quelle mesure les résultats globaux de l'expérimentation (de l'introduction des TIC dans la GRTV) ont été obtenus en terme de produits, de procédés, d'effets/impacts. Il s'agira de déterminer de manière systématique la pertinence, l'efficacité, les effets des activités au regard de leurs objectifs pour en tirer des enseignements pour la conception, la formulation, l'exécution, le suivi-évaluation de programmes futures ou en cours.

Objectifs:

- Mesurer et apprécier les résultats atteints par le projet par rapport aux objectifs et par rapport aux attentes des acteurs impliqués
- Préciser les activités prévues et non réalisées, identifier les raisons, les contraintes à leurs réalisations et analyser l'incidence de leur non mise en oeuvre sur les résultats attendus
- Identifier et analyser les contraintes à l'atteinte de ces objectifs, les forces et faiblesses éventuelles constatées au niveau de l'ensemble des systèmes mis en place pour l'introduction des TIC dans la GRTV
- Apprécier le niveau et le mode d'appropriation des TIC par les acteurs du projet:
 - accessibilité et accès, typologie des usages, des utilisateurs et niveau d'utilisation des TIC;
 - expliciter les réactions des acteurs par rapport à ce type nouveau de technologie;
 - apprécier l'équité et la démocratie dans l'accès à l'information pertinente
- Questionner la pertinence des méthodologies (participatives), des démarches et approches dans le processus d'introduction des TIC dans la GRTV. :
- Questionner la pertinence des points d'entrée (TC communautaire vs TC privé)
- Questionner la cohérence du montage institutionnel du projet Acacia-CRDI/FRAO/GADEC/Bénéficiaires : Revisiter le cadre de partenariat (fonctionnalité)
- Identifier et apprécier les changements dus au projet sur les bénéficiaires: sur les comportements vis-à-vis des TIC, sur leurs perceptions, sur le niveau de connaissances, sur le mode d'organisation.

- Identifier et apprécier les incidences du projet sur l'environnement physique, technique, humain, économique, social et politique : rôle du projet dans le désenclavement des terroirs, dans la prise en charge des actions de développement
- Identifier les facteurs, stratégies et conditions de viabilité (financière, technique, sociale, etc)
- Identifier des leçons génériques qui pourraient faciliter ou limiter la réplication du projet dans d'autres terroirs

V/ METHODOLOGIE

A -Approche méthodologique

Dans cette étude la démarche participative sera essentiellement utilisée.

Les objectifs de l'évaluation ont été déterminés en concertation avec les parties prenantes-clé du projet; la philosophie derrière cette démarche étant l'évaluation, comme moyen d'apprentissage et basée sur l'utilisation.

B -Méthodes de collecte de données.

Les méthodes de collecte participatives seront utilisées pour atteindre les objectifs de l'évaluation et l'établissement des indicateurs-clé:

- interviews individuels et collectifs (structurés et semi structurés),
- focus groupes
- exploitation de la documentation disponible, pertinente

VI/ LES SOURCES D'INFORMATIONS

Les principales sources d'information sont:

- les documents de projet (prodod, différents rapports et études, etc)
- les données pertinentes sur le contexte du projet: géographie physique, humaine et environnement technique, politique, économique national
- les populations des différents sites d'exécution du projet (Sinthiou Malem, Maka Coulibantang)
- les différents acteurs du projet: ce sont, entre autres, la FRAO, le GADEC, les Comités locaux de Gestion et de Pilotage du projet, les gérants de télécentres du projet, les élus locaux, les représentants de l'Entente InterVillagois de Coulibantang”EIVC

VII/ LES PRODUITS ATTENDUS

- 1 Rapport provisoire d'évaluation
- 2 Rapport Final

VIII/ RESSOURCES

A) Ressources humaines

Ramata Aw Thioune, Elsa/Acacia

Cette évaluation est pilotée, pour Acacia/CRDI, par l'ERA responsable et, dans une démarche participative les partenaires du GADEC et de la FRAO seront activement impliqués dans tout le processus.

B) Logistique:

Moyens de transport:

- Dakar-Tambacounda-Dakar
- Tambacounda-Sithiou Malem-Tambacounda
- Tambacounda-Makacoulibantang-Tambacounda

ANNEXE 3 : MATRICE D'EVALUATION ACACIA/GRTV

Problématiques	Questions clés	Informations nécessaires	Sources d'informations	Méthode	Sous questions
I- Mesure des performances du projet	Quel est le niveau d'atteinte des résultats/aux attentes des acteurs impliqués	<ul style="list-style-type: none"> - Attentes des acteurs - Etudes menées - Solutions technologiques élaborées 	<ul style="list-style-type: none"> - Rapports et documents du projet - interviews des membres de comité de pilotage et - interviews du management du projet 	<ul style="list-style-type: none"> -analyse doc - Interview individuel -Focus group 	<ul style="list-style-type: none"> - Quelles sont les études (du milieu) réalisées dans le cadre du projet? - Quelles ont été les attentes vis-à-vis du projet? - Quelles sont les principales contraintes à l'atteinte des résultats? - Quelles sont les solutions technologiques identifiées? Elaborées ? - Quelle est la pertinence des solutions technologiques apportées ?
	Quel est le niveau d'utilisation des TIC ?	<ul style="list-style-type: none"> - Nombre d'utilisateurs - Type d'utilisateurs - Fréquence d'utilisation - Type de services demandés - Moyens utilisés pour accéder à l'information (Fax, tél., Internet, etc.) 	<ul style="list-style-type: none"> - les fichiers d'enregistrements des utilisateurs - Managers de TC - Demandeurs de services. 	<ul style="list-style-type: none"> - Analyse doc - Interview individuel -Focus group 	<ul style="list-style-type: none"> - Quel le nombre d'utilisateurs (selon le sexe, l'âge, la profession, le lieu de résidence, etc.) - Quel le moyen le plus utilisé? - Quel est le type de services le plus demandé?(Fax, tél., Internet, traitement de texte, etc.) - Quelles sont les services offerts? Correspondent-ils aux solutions technologiques identifiées?

II- Viabilité	<p>Quels sont les facteurs et conditions de viabilité de technique?</p> <p>Quels sont les facteurs et conditions de rentabilité et de viabilité financière?</p> <p>Quels sont les facteurs et conditions de viabilité sociale?</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Quelles sont les Infrastructures techniques existantes ? et prévues ? - Capacité de maintenance des équipements - Capacité de renouvellement des équipements? - Revenus dégagés par les acteurs - Aptitude des populations à participer dans le budget 	<ul style="list-style-type: none"> - Documents sur les télécom. - Responsables des Télécom. - Gestionnaires - Staff du projet - Compte d'exploitation du projet - Comité de pilotage - Acteurs /bénéficiaire 	<p>Observation</p> <ul style="list-style-type: none"> -Analyse doc. - Focus group - Interview individuel 	<ul style="list-style-type: none"> - Quel est l'état des infrastructures existantes? - Existe-t-il une capacité de maintenance locale ? - Quelle est la pertinence des solutions technologiques ? - Quels sont les revenus dégagés? - Quelle est la capacité financière du projet? - Quel est le volume et la nature de la participation des acteurs dans le budget? - Quelle est la capacité de gestion des acteurs ?- Quel est le degré d'engagement des acteurs/bénéficiaires?
	<p>Stratégies de viabilité financière?</p> <p>Stratégies de viabilité technologique?</p> <p>Stratégies de viabilité sociale?</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Mécanisme et moyens mis en œuvre ou prévu pour assurer la viabilité technologique - Mécanisme et moyens mis en œuvre ou prévus pour assurer la viabilité financière - Mécanisme et moyens mis en œuvre ou prévu pour assurer la viabilité sociale 	<ul style="list-style-type: none"> - Analyse de l'environnement technique - Gestionnaires du projet - staff du projet - Compte d'exploitation du projet - Acteurs /bénéficiaires - Analyse de l'environnement sociale 	<p>Observation</p> <ul style="list-style-type: none"> -Analyse doc. - Focus group - Interview individuel 	<ul style="list-style-type: none"> - Quels sont les mécanismes mis en œuvre pour la viabilité technique? au niveau du projet? au niveau local? - Quels sont les moyens financiers existants? planifiés? - Quel est le mode de fonctionnement (gestion) mis en place? prévu? - Quel est le niveau d'implication des acteurs/bénéficiaires?

III- Utilisations des CIC	<p>Quel est le niveau et mode d'appropriation ?</p> <p>- Réactions des acteurs par rapport aux TIC</p>	<p>- Nombre de personnes ayant accès aux TIC grâce au projet</p> <p>- Typologies des usages</p> <p>- Perceptions au début du projet</p> <p>- Perceptions maintenant</p> <p>- typologie des utilisateurs selon l'âge et le genre</p>	<p>- Fichiers électroniques + Documents</p> <p>- Fichiers électronique + Documents</p> <p>- Acteurs</p> <p>Management, Acteurs/populations</p>	<p>-analyse doc</p> <p>-analyse doc</p> <p>-Interview Individuel Focus group</p> <p>-analyse doc - Interview individuel</p> <p>-Focus group</p>	<p>- Quel est le nombre de personnes ayant eu accès aux TIC grâce au projet?</p> <p>- Quelles sont les services offerts?</p> <p>- Ces services conviennent-ils?</p> <p>- Quelles sont les différentes utilisations?</p> <p>- Comment appréciez-vous les TIC au début du projet? et maintenant?</p> <p>- Quelle est la composition des utilisateurs?</p> <p>- Quelle est leur perception vis-à-vis du projet</p>
IV- Pertinence des méthodologies participatives	<p>Quelles sont les différentes approches mises en œuvre pour l'introduction des TICs?</p>	<p>- démarches</p> <p>- processus</p>	<p>- documents de projet et divers rapports</p> <p>- chef de projet</p> <p>- PO Acacia</p> <p>- Comité de pilotage</p>	<p>-Analyse doc</p> <p>- Interview individuel</p> <p>- Focus group</p>	<p>- Quelle est la démarche méthodologique utilisée ? Est-elle pertinente ?</p> <p>- Quels sont les processus de mise en œuvre du projet ?</p> <p>- Quelles sont les contraintes rencontrées ?</p> <p>- Quelles sont les processus d'adaptation mises en œuvre dans l'environnement du projet pour l'introduction des Tic ?</p>

Pertinence des méthodologies participatives (suite)	Quel a été le niveau et le degré de participation des acteurs?	<ul style="list-style-type: none"> - niveau d'implication des acteurs dans la phase de démarrage du projet - participation des acteurs dans la phase d'exécution du projet 	<ul style="list-style-type: none"> - Documents et divers rapports du projet - Chef de projet - Comité de pilotage - Populations 	<ul style="list-style-type: none"> -Analyse doc - Interview individuel - Focus group 	<ul style="list-style-type: none"> - Comment les acteurs ont-ils été associés aux activités du projet? - A quel(s) étape(s) du processus les acteurs ont-ils été impliqués? - Quels sont les types d'acteurs impliqués dans le projet? - Quel rôle jouent-ils dans le projet? - Quelle est la forme de leur participation?
	Quelle est la pertinence des points d'entrée?	<ul style="list-style-type: none"> - raison des choix des sites du projet - raison des choix des modes de gestion (privé, communautaire) 	<ul style="list-style-type: none"> - Documents du projet (études de base effectuées, etc) -Staff du projet -Membre du comité de pilotage/de gestion - Gérants des TC 	<ul style="list-style-type: none"> -Analyse doc. - Interview individuel - Focus group 	<ul style="list-style-type: none"> - Quelles sont les raisons majeures du choix des sites du projet? - Quel est le mode de gestion mis en œuvre dans les sites du projet? - Ce mode de gestion est-il approprié?
	Quelles ont les principales mesures d'adaptation et de réorientation mises en œuvre?	<ul style="list-style-type: none"> - mesures d'adaptation et de réorientation effectuées par le staff du projet - par les acteurs/bénéficiaires 	<ul style="list-style-type: none"> - Documents du projet (études de base effectuées, etc) -Staff du projet - Po d'Acacia -Membre du comité de pilotage/de gestion - Gérants des TC 	<ul style="list-style-type: none"> -Analyse doc. - Interview individuel - Focus group 	<ul style="list-style-type: none"> - Les objectifs du projet ont-ils été pertinents ? - Quelles étaient les insuffisances décelées au début du projet? - De quelle nature étaient ces insuffisances? (techniques, infrastructures, qualifications, finances, etc.)

V- Cadre de partenariat	Le montage institutionnel est-il cohérent?	<ul style="list-style-type: none"> - les articulations de montage par rapport à la réalité des terroirs 	<ul style="list-style-type: none"> - Documents du projet (études de base effectuées, etc) -Staff du projet -Membre du comité de pilotage/de gestion - Gérants des TC 	<ul style="list-style-type: none"> -Analyse doc. - Interview individuel - Focus group 	<ul style="list-style-type: none"> - Quel est le montage institutionnel mis en place ? - Quelles sont les articulations ?
	Quel le rôle joué par chaque partie ?	<ul style="list-style-type: none"> - Rôle du CRDI - Rôle de la FRAO - Rôle du Gadec - Rôle de la SAS - Rôle des acteurs/populations - Interactions entre les différents acteurs du projet 	<ul style="list-style-type: none"> - PO du CRDI - Responsables de la FRAO - Staff du Gadec -acteurs/populations -Documents du projet - PV des réunions 	<ul style="list-style-type: none"> -Interview individuel -Interview individuel -Interview individuel - Focus group -Analyse doc. 	<ul style="list-style-type: none"> - Quel est le rôle pour chaque partie? - Comment appréciez-vous ces rôles? - Chaque partie a-t-il joué pleinement son rôle? - Le cadre de partenariat est-il fonctionnel? - Quelles sont les forces et faiblesses de ce cadre ?

ANNEXE 4: METHODOLOGIE

Elle a comporté quatre étapes principales :

- I. Une étape de détermination des objectifs de l'évaluation: Dans cette étape plusieurs parties prenantes ont été identifiées et rencontrées :CRDI, FRAO, GADEC, populations locales des sites, les membres du front focal régional de la stratégie Acacia au Sénégal, le chef d'agence de la Sonatel, la société civile à Tambacounda (ONG, associations), l'administration locale, etc.
- II. Les préoccupations de ces acteurs ont été traduites en termes de référence, après identification des priorités et ces termes de référence ont été amendées par les différentes parties prenantes et ces objectifs sont traduits en questions d'évaluation (voir la matrice d'évaluation, annexe 3) qui sont aussi validées par les différentes parties prenantes
- III. La collecte des données qui est faite d'une manière participative, avec des outils essentiellement qualitatifs, sur la base des objectifs et questions de l'évaluation. Cette collecte est menée selon le processus suivant:
 - Entretien avec les différentes structures administratives et les représentants de la société civile à Tambacounda.
 - Dans les sites, organisation de réunion de groupe, en plénière, réunion ayant enregistré la participation des différentes composantes de la communauté d'accueil des CIC et
 - Durant la réunion en plénière, des répondants-clé ont été identifiés (individus, représentants d'organisations et d'institutions locales, groupes spécifiques, etc) et des interviews individuels et collectifs ont été réalisées sur de guides d'entretien élaborés à partir des questions d'évaluation contenues dans la matrice d'évaluation.
 - Après la collecte des données, une séance de restitution des résultats et des constats à chaud a été faite avec les principales parties prenantes, en présence de la plupart des interviewés, ceci dans un but de validation
- IV. La rédaction du rapport d'évaluation, aussi faite de manière participative (avec la collaboration de la FRAO, bénéficiaire de la subvention). Notons ici que les résultats sont présentés selon les thèmes abordés dans l'évaluation en mettant en évidence les constats et les recommandations; les effets sont analysés de manière transversale tout au long du texte.

ANNEXE 5 : Structure de l'échantillon : Personnes interviewées

Fonction	Localité	Sinthiou Malem	Maka Coulibantang	Tambacounda/Dakar	TOTAL
Elèves		5	4		9
Etudiants		1		6	7
Staff du projet				2	2
Administration territoriale			1	1	2
Sonatel (Chef d'agence Tamba)				1	1
Membres PFR/SAS				5	5
Gérant de CIC		1	2		3
Apprenti Chauffeur		1			1
Menuisier		1			1
Ménagère		3	6		9
Agriculteur		1	5		6
Emigrés		3			3
Infirmier		1			1
Chef de village		1			1
Président du Conseil rural		1	1		2
Artisan		1			1
TOTAL		20	19	15	54

BIBLIOGRAPHIE :

FRAO : Document de projet « Introduction des technologies de l'information et de la communication » soumis au programme Acacia, 1998

FRAO : Intégrer les NTIC aux projets des communautés rurales en Afrique ; Présentation d'une démarche participative appuyée par la FRAO en Afrique de l'Ouest. (Version provisoire), Février 2000

FRAO/GADEC : Rapport du Diagnostic participatif du territoire de Sinthiou Malem, Fév 1999

FRAO/GADEC : Rapport du Diagnostic participatif du territoire de Maka Coulibantang, Fév 1999

FRAO/GADEC : Rapport du Diagnostic participatif du territoire de Kothiari, Fév 1999

FRAO/GADEC : Rapport atelier de caractérisation des résultats des diagnostics participatifs, Mars 1999

HUDSON, Heather: A General Framework for Acacia Evaluation

PACS CDRI/FRAO : Protocole d'accord fixant les conditions de la subvention entre le CDRI et la FRAO ; CRDI, 1998

PATTON, Michael Quinn: Utilization-Focused Evaluation: The New Century Text, Sage Publications,

WHYTE, Anne: Assessing telecenters : Guidelines for researchers, 2000